

## Volkswagen findet sein bestes Verkaufs- und Serviceteam in Österreich

Von Alexander Voigt

**Tao Keong Lim aus Malaysia schaut auf seinen „Laufzettel“ und rollt in seinem Rollstuhl sitzend so schnell durch den zentralen Gang der „Academy Sales & Service“ von Volkswagen in Wolfsburg-Kästorf, dass sein Begleiter ihm auf dem Weg zur nächsten Prüfung kaum folgen kann. Lim ist der beste VW-Verkäufer in seinem Heimatland und war daher einer von rund 300 Finalteilnehmern der „Retail Qualification World Championship“ (RQWC), die Volkswagen in Hannover und Wolfsburg anhand von zahlreichen praktischen und theoretischen Prüfungsaufgaben durchführte. Hinzu kamen allein 160 mit den Prüfungen Beschäftigte und viele weitere Mitarbeiter, die für ein abwechslungsreiches Rahmenprogramm der internen „Qualifizierungs-Weltmeisterschaft“ sorgten.**

Das Motto lautete: „Eine Marke, ein Team, eine Herausforderung“. Das Ziel dahinter formuliert Christian Klingler, Vorstand für Vertrieb und Marketing des Volkswagen Konzerns: „Wir wollen die führende Volumenmarke auf der Welt sein. Dafür müssen wir nicht nur die meisten Autos verkaufen, sondern vor allem das beste Verhältnis zu unseren Kunden haben. Dafür brauchen wir die besten Mitarbeiter im Verkauf und Service voller Leidenschaft für die Wünsche der Kunden“, erläutert Konzern-Vertriebs- und Marketingvorstand Christian Klingler. Für Michael Horn, Leiter After Sales Volkswagen Pkw, ist die RQWC die Gelegenheit, sich einen Überblick über den Leistungsstand von fast 40 000 Mitarbeitern aus 80 Ländern zu verschaffen. Wichtig sei dabei die Verzahnung der beiden Bereiche „Verkauf“ und „Service“, so dass sich ein Team im Umgang mit den Kunden bilde.

Wie so etwas in der Praxis funktioniert, bewiesen die Teilnehmer aus Amerika. Aus unterschiedlichen Bundesstaaten von Kalifornien bis New York kommend, spielten sie sich trotz Jetlag in einem Hannoveraner Hotel ein – mit einem Quiz über ihre persönliche Biographie mit Produkten aus dem Hause Volkswagen. Am Ende reichte es bei der Siegerehrung leider nur für eine ausgelassene Stimmung am Tisch und einige zweite

und dritte Plätze bei den Regionalwertungen. Den Team-Wettbewerb gewannen am Ende die Österreicher. Aber auch die anderen europäischen Nachbarn durften sich bestätigt fühlen. Das Organisationsvermögen Oliver Bayers aus Allensbach setzte sich durch. Ein Deutscher wurde damit Weltmeister der Teiledienstmitarbeiter.

Tao Keong Lim wird das Sprachengewirr der Tage am Stammsitz des Volkswagen-Konzerns noch einige Tage im Ohr haben, wenn er als bester Verkaufsmitarbeiter seiner Heimatregion in den fernen Osten zurückkehrt: 35 Sprachen hört man zwar nun alle zwei Jahre in Wolfsburg-Kästorf, jedoch nur selten in Malaysia. (ampnet/av)